Les
PUBLICATIONS
DU QUÉBEC

Commission de protection de la langue française

Rapport d'activité 1987-1988

Québec

Le contenu de cette publication a été rédigé
par la Commission de la protection de la langue française

Cette édition a été produite par
Les Publications du Québec
1279, boulevard Charest Ouest
Québec (Québec)
G1N 4K7

Dépôt légal — 4e trimestre 1988
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 9-782551-083015
ISSN 0825-3714

© Gouvernement du Québec

Monsieur Pierre Lorrain
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Gouvernement
Québec (Québec)

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous soumettre le rapport d'activité de la Commission de protection de la langue française pour l'exercice 1987-1988.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma haute considération.

Le ministre
responsable de l'application de la
Charte de la langue française,

Guy Rivard

Québec, septembre 1988

Monsieur Guy Rivard
Ministre responsable
de l'application de la
Charte de la langue française,
Hôtel du Gouvernement
Québec (Québec)

Monsieur le Ministre,

Conformément aux dispositions de l'article 183 de la Charte de la langue française, j'ai l'honneur de vous remettre le rapport d'activité de la Commission de protection de la langue française pour la période du 1er avril 1987 au 31 mars 1988.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma haute considération.

La présidente,

Ludmila de Fougerolles

Montréal, septembre 1988

Table des matières

Commission de protection de la langue française 9

Mission 9

Mode de fonctionnement 9

Structure 9

Direction des services aux clientèles 11

Demandes d'enquête 11

Demandes d'enquête portant sur le service en français 11

Tableau comparatif des dossiers ouverts au cours des 5 derniers exercices et portant sur l'article 5 11

Demandes d'enquête portant sur la langue de l'Administration 11

Tableau comparatif des dossiers ouverts au cours des 5 derniers exercices et portant sur l'article 15 11

Dossiers d'enquête 11

Répartition des dossiers par articles de la Charte 12

Répartition comparative des dossiers, par articles de la Charte, pour les deux derniers exercices 13

Répartition géographique des dossiers d'enquête 13

Fermeture de dossiers 14

Le rôle du commissaire-enquêteur 14

Le rôle de l'inspecteur 14

Coopération 14

Direction des services juridiques 14

Statistiques juridiques 14

Service des communications 14

Renseignements au public 15

Édition 15

Services administratifs 15

Effectif au 31 mars 1988 15

État des dépenses pour 1987-1988 16

Conclusion 16

Commission de protection de la langue française

Mission

La Commission de protection de la langue française a été créée le 26 août 1977 par la Charte de la langue française. Elle a pour mission de traiter des questions se rapportant au défaut de respect de la Charte (article 158). À cet égard, la Commission voit à faire corriger les situations dérogatoires dont elle est notamment saisie par des plaintes de citoyens.

La Commission cherche par-dessus tout à créer une ambiance de respect de la Charte. Puisque sa mission première est de faire corriger les situations dérogatoires, elle fait donc en sorte que tous reconnaissent et respectent les objectifs inscrits dans la loi.

Au cours de cet exercice, la Commission a cherché à mieux circonscrire son champ d'action en s'assurant que ses interventions soient à la fois mieux perçues et plus efficaces. Elle a de plus amélioré ses relations avec les autres principaux intervenants dans le domaine juridico-linguistique tels l'Office de la langue française et la Commission de toponymie, et ce par le biais de protocoles d'entente et d'une collaboration accrue. La Commission désire de plus souligner ses excellentes relations avec le Ministère de la Justice, se traduisant par l'adoption de procédures communes et un meilleur suivi des dossiers. S'ajoute à cela l'implantation prochaine d'un système informatique qui pourra mieux répondre à ses besoins administratifs.

Pour ce qui est des enquêtes de la Commission, les cas de contraventions qui lui sont signalés ont principalement trait aux communications des citoyens avec les entreprises privées, puis avec l'Administration (gouvernement, ministères, organismes gouvernementaux, organismes municipaux et scolaires, services de santé et services sociaux), et les organismes parapublics (ordres professionnels et entreprises d'utilité publique). Ils peuvent aussi concerner les communications des travailleurs avec les employeurs.

Mode de fonctionnement

Pour accomplir sa tâche, la Commission procède par enquêtes ; ces enquêtes sont confiées à des commissaires-enquêteurs assistés d'inspecteurs.

La première phase d'une enquête consiste en la vérification par un inspecteur des faits relatés dans la demande d'enquête.

S'il y a véritablement manquement aux prescriptions de la loi, le commissaire-enquêteur informe le contrevenant des infractions commises et lui demande de se conformer à la Charte dans un délai donné.

Si, à la suite de cette démarche, la Commission constate que la situation est corrigée, le dossier est fermé. Si le contrevenant demande un laps de temps raisonnable pour apporter les corrections nécessaires, le commissaire-enquêteur le lui accorde lorsque les circonstances le justifient.

Si le contrevenant n'a pas corrigé la situation dans le temps imparti, il reçoit alors une mise en demeure lui enjoignant de se conformer à la loi dans un délai donné. Enfin, à l'expiration de ce dernier délai, si l'infraction subsiste toujours, le dossier est transmis au procureur général pour qu'il intente, s'il le juge à propos, les poursuites pénales appropriées.

Ce cheminement vaut pour la majorité des enquêtes conduites par la Commission. Mais il arrive, dans certains cas, que le commissaire-enquêteur tienne une audience pour mener à bien son enquête. Les principales circonstances qui militent en faveur de la tenue d'une audience sont :

— les cas de dérogations qui impliquent des relations interpersonnelles, dans le cadre du chapitre sur la langue du travail ;

— les cas où, malgré des demandes répétées, un présumé contrevenant refuse ou néglige de fournir un renseignement, de déposer un document, un écrit ou une autre pièce dont la production permettrait au commissaire-enquêteur de compléter son enquête.

Les personnes convoquées à une audience peuvent, si elles le désirent, se faire accompagner d'un avocat ou de toute autre personne de leur choix. Pour sa part, la Commission respecte toujours, au cours de ses audiences, les règles dites de la justice naturelle.

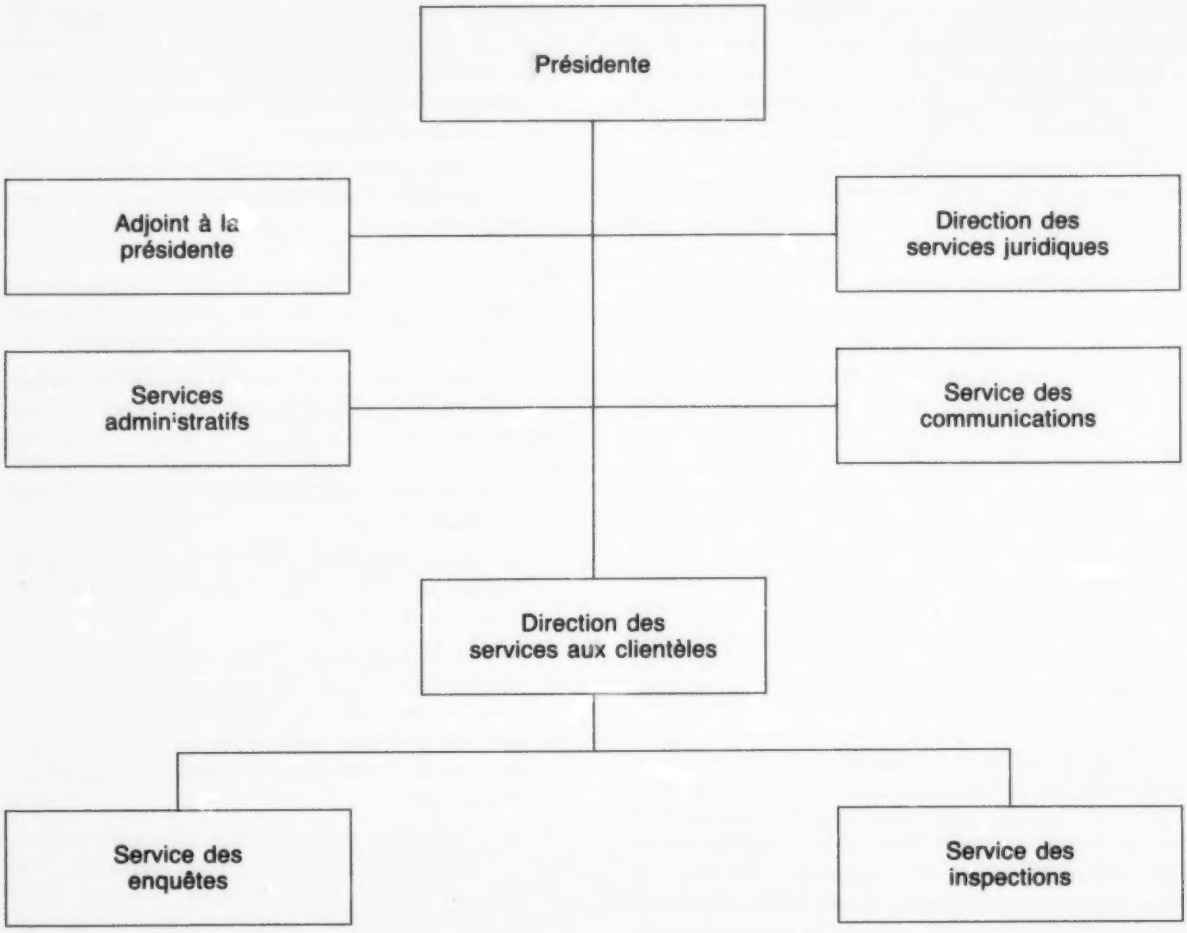
Dès que le commissaire-enquêteur a obtenu, en audience, les renseignements dont il avait besoin, il poursuit son enquête selon la procédure habituelle.

Structure

Au 31 mars 1988, l'organigramme de la Commission comportait un poste de présidente, un poste d'adjoint à la présidente, deux (2) directions et quatre (4) services. La Direction des services aux clientèles regroupe le Service des enquêtes et le Service des inspections formés respectivement des commissaires-enquêteurs et des inspecteurs. La Direction des services juridiques regroupe le personnel du

Contentieux. Les deux autres services sont désignés Service des communications et Services administratifs.

Les responsables de ces directions et services sont sous l'autorité directe de la présidente. L'organigramme qui suit illustre cette structure.



Direction des services aux clientèles

Demandes d'enquête

Au cours de l'exercice 1987-1988, la Commission a reçu 15,992 demandes d'enquête de la part du public (3912 en 1986-1987), ce qui correspond à une augmentation de 408,8 %.

Pour faciliter l'élagage des répétitions et mieux répertorier le reliquat de cette opération de tri, la Commission a fait appel aux services informatiques de l'Office de la langue française. Ce procédé de recoupements a permis de réduire à 1 774 établissements le nombre de présumés contrevenants visés par 10,000 demandes d'enquête déposées au cours de l'été 1987. Au surplus, l'appariement de cette liste de 1 774 noms et du fichier de la Commission a révélé que 559 de ces présumés contrevenants faisaient déjà l'objet d'une enquête à la Commission. C'est dire que ces 10,000 demandes d'enquête qui provenaient de quelque 200 requérants et qui ont monopolisé pour quelques mois une bonne partie des ressources de la Commission, ont généré 1 215 nouveaux dossiers d'enquête.

Fait à noter : la plupart de ces 1 215 cas d'affichage dérogatoire n'ont pas trait à l'érection de nouvelles enseignes permanentes mais visent des petites affiches temporaires.

Au cours de l'exercice, 586 demandes furent jugées irrecevables après analyse sommaire dès leur réception ; 51 autres, anonymes, furent simplement écartées en vertu de l'article 174 de la Charte. Pour l'année 1986-1987, 341 demandes avaient alors été jugées irrecevables et 29 anonymes avaient été rejetées.

Demandes d'enquête portant sur le service en français

La Commission de protection de la langue française reçoit chaque année un certain nombre de demandes d'enquête portant sur des dérogations appréhendées à l'article 5 de la Charte qui stipule que les consommateurs de biens ou de services ont le droit d'être informés et servis en français.

Mais, dans la plupart de ces cas, l'enquête de la Commission révélera que le service en français est, en général, suffisamment disponible pour ne pas retenir la plainte.

Tableau I

Tableau comparatif des dossiers ouverts au cours des 5 derniers exercices et portant sur l'article 5.

1983-1984	105
1984-1985	69
1985-1986	50
1986-1987	108
1987-1988	91

Demandes d'enquête portant sur la langue de l'Administration (Chapitre 4 de la Charte de la langue française)

La Commission de protection de la langue française reçoit annuellement plusieurs demandes d'enquête portant sur la langue de l'Administration et, plus particulièrement, sur la non-conformité de certains documents à l'article 15 de la Charte de la langue française. Cet article édicte que l'Administration rédige et publie dans la langue officielle ses textes et documents.

Au cours de l'exercice 1987-1988, le nombre de plaintes à ce sujet est resté stable, si l'on excepte la réception soudaine d'une quarantaine de plaintes portant sur un dépliant publicitaire gouvernemental unilingue anglais dès sa publication en décembre 1987.

Tableau II

Tableau comparatif des dossiers ouverts au cours des 5 derniers exercices et portant sur l'article 15

1983-1984	25
1984-1985	23
1985-1986	11
1986-1987	27
1987-1988	13

Les dossiers d'enquête

La Commission de protection de la langue française a ouvert 3 700 dossiers d'enquête en 1987-1988. Elle en avait ouvert 3 285 en 1986-1987.

À cet égard, il y a lieu de noter la disproportion du nombre de dossiers ouverts par rapport au nombre de demandes d'enquête déposées. Cet écart

s'explique par la procédure de consolidation des dossiers. En effet, il arrive que plusieurs demandes d'enquête de sources diverses concernent une même situation dérogatoire chez une entreprise donnée. Par exemple, la publicité de cette entreprise sera visée, qu'il s'agisse de ses enseignes ou autres affiches (article 58), ou de circulaires qu'elle met à la disposition de sa clientèle (article 52). En pareils cas, la Commission n'ouvre évidemment qu'un seul dossier d'enquête.

Pour le prochain exercice financier la Commission de protection de la langue française s'est fixé comme objectif de traiter un plus grand nombre de demandes d'enquête tout en comprimant les délais.

La Commission pourra espérer atteindre ce but avec l'ajout de neuf (9) postes à son effectif et grâce aussi à l'informatisation prochaine de ses opérations.

Tableau III

Répartition des dossiers par articles de la Charte

Titre des chapitres	Article	Dossiers	cumul	%
Préambule : qualité de la langue		11	11	0,29 %
Droits linguistiques fondamentaux	2	12		
	5	91	103	2,8 %
Langue de l'Administration	14	2		
	15	13		
	22	10		
	23	7		
	24	5		
	26	1		
	27	1		
	29	10	49	1,32 %
Langue des organismes parapublics	30	2	2	0,05 %
Langue du travail	41	4		
	45	6		
	46	2		
	49	1	13	0,35 %
Langue du commerce et des affaires	51	199		
	52	262		
	55	10		
	57	69		
	58	2277		
	69	705	3522	95,18 %
			3700	100 %

Tableau IV

Répartition comparative des dossiers, par articles de la Charte, pour les deux derniers exercices

	1987-1988	1986-1987
Droits linguistiques fondamentaux Préambule et articles 2, 4 et 5)	114	223
Langue de l'Administration (Articles 14, 15, 20, 22, 23, 24, 26 et 29)	49	244
Langue des organismes parapublics (Article 30)	2	3
Langue de travail (Articles 41, 45, 46 et 49)	13	18
Inscriptions sur des produits, étiquetage, modes d'emploi (Article 51)	199	386
Catalogues et dépliants (Article 52)	262	360
Contrats (Article 55)	10	10
Factures et reçus (Article 57)	69	89
Affichage public et publicité commerciale (Article 58)	2277	1566
Raisons sociales (Article 69)	705	467
Autres	0	11

À la lecture du tableau précédent, l'on constate une diminution sensible du nombre de dossiers ouverts concernant des dérogations autres que celles touchant l'affichage public, la publicité commerciale et les raisons sociales (articles 58 et 69 de la Charte) par rapport à l'exercice précédent.

Répartition géographique des dossiers d'enquête

La répartition des dossiers d'enquête en fonction de la région des contrevenants révèle entre autres que la région administrative de Montréal regroupe 77,6 % de tous les contrevenants.

Tableau V

Répartition des dossiers d'enquête en fonction de la région des contrevenants pour les deux derniers exercices

Région des contrevenants	Nombre de dossiers			
	1987-1988	%	1986-1987	%
(00) Hors Québec	119	3.2 %	123	3.7 %
(01) Bas Saint-Laurent et Gaspésie	158	4.3 %	13	0.4 %
(02) Saguenay-Lac Saint-Jean	11	0.3 %	9	0.2 %
(03) Québec	305	8.2 %	139	4.2 %
(04) Trois-Rivières	27	0.7 %	34	1.0 %
(05) Estrie	74	2.0 %	46	1.4 %
(06) Montréal	2870	77.6 %	2760	84.0 %
(07) Outaouais	115	3.1 %	130	3.9 %
(08) Nord-Ouest	6	0.2 %	16	0.5 %
(09) Côte-Nord	15	0.4 %	15	0.5 %
	3700		3285	

Fermeture de dossiers

Au cours de l'exercice 1987-1988, 3 324 dossiers ont été fermés dont 1 127 dossiers qui avaient été ouverts lors de ce même exercice.

Le rôle du commissaire-enquêteur

Le commissaire-enquêteur évalue chacune des plaintes qui lui sont soumises. Il en assure le traitement en tentant toujours d'obtenir les correctifs nécessaires du présumé contrevenant qu'il a préalablement informé de la nature de la plainte. C'est seulement si cela s'avère nécessaire que le commissaire-enquêteur signifiera au présumé contrevenant une mise en demeure formelle de se conformer à la loi dans un délai précis et, advenant un échec, transmettra le dossier au procureur général afin que soient intentées les poursuites appropriées, conformément à l'article 182 de la Charte.

Le rôle de l'inspecteur

L'inspecteur reçoit mandat d'un commissaire-enquêteur de vérifier sur place l'exactitude des faits énoncés à la demande d'enquête. Il rencontre le présumé contrevenant, l'informe de la situation dérogatoire constatée et remet au commissaire-enquêteur un rapport assorti de recommandations.

Au cours de l'exercice 1987-1988, 4 337 inspections ont été effectuées par les inspecteurs de la Commission de protection de la langue française, en comparaison de 4 238 inspections pour l'exercice précédent.

Coopération

Tout au long de cet exercice, la Commission de protection de la langue française s'est montrée désireuse de faire fructifier les contacts déjà amorcés avec ses interlocuteurs étrangers en matière de protection des droits linguistiques des consommateurs. Il y eut donc, au cours du mois de décembre 1987, une autre mission en France, laquelle visait à continuer les efforts de collaboration déjà entrepris. Cette mission a permis de soulever nombre de problèmes reliés à la qualité du français dans la publicité commerciale.

La Commission fut aussi l'hôte de plusieurs représentants étrangers directement impliqués dans le domaine juridico-linguistique. Elle a eu le plaisir de recevoir notamment le Chef du service « Législation et réglementation linguistiques » du Commissariat général de la langue française à Paris, un fonctionnaire de la Direction générale de la politique linguistique à Barcelone, ainsi qu'une représentante de la Communauté belge francophone.

Il convient particulièrement de souligner la qualité des échanges qui ont eu lieu entre le bureau du Commissaire aux langues officielles et la Commission. Les visites réciproques qu'ont effectuées les fonctionnaires de chacun de ces organismes ont contribué à une meilleure compréhension des compétences et des méthodes de travail respectives.

Direction des services juridiques

La Direction des services juridiques de la Commission de protection de la langue française est constituée d'un directeur et de deux avocats qui agissent comme conseillers juridiques auprès de la Commission. Le directeur est également secrétaire de la Commission.

Elle fournit au personnel de la Commission les avis juridiques nécessaires à l'accomplissement de ses tâches. Elle conseille et aide techniquement la Commission sur toutes questions de droit se rapportant à sa mission, particulièrement dans l'analyse des demandes d'enquête et dans la conduite des enquêtes ; enfin, les avocats de la Commission assistent les commissaires-enquêteurs dans l'interrogatoire des témoins lors des audiences de la Commission.

Parallèlement à ces activités, le personnel du contentieux voit à la mise à jour et à la codification des lois et des règlements, de la jurisprudence, de la doctrine et de tous les documents officiels concernant la politique linguistique du Québec.

Statistiques juridiques

Mises en demeure

Durant le dernier exercice, la Commission a expédié 162 mises en demeure formelles, dont 4 concernant des dérogations à l'article 51 de la Charte (étiquetage), 2 concernant des dérogations à l'article 57 (factures et reçus), et 5 concernant l'article 14 (langue de l'Administration). Les autres sont toutes relatives à des problèmes d'affichage public et de raisons sociales.

Transmission de dossiers au Procureur général

Durant le dernier exercice, la Commission a transmis au Procureur général 69 dossiers dont 5 n'ont pas été retenus. La plupart des dossiers transmis portaient sur des problèmes d'affichage public et ont donné lieu à un total de 75 chefs d'accusation.

Par la suite, 4 de ces chefs d'accusation ont été retirés. Quant aux sentences pénales, il y eut 25 condamnations et 2 acquittements.

Service des communications

Le Service des communications remplit essentiellement deux fonctions : d'une part accueillir, renseigner et orienter adéquatement toute personne qui s'adresse à la Commission, d'autre part assurer le

maintien de bonnes relations avec les médias en fournissant aux journalistes une réponse rapide et complète à leurs demandes d'information.

Deux personnes assument ces tâches : un responsable des communications et une préposée aux renseignements.

Renseignements au public

La préposée aux renseignements accueille et assiste toute personne qui requiert de la Commission des renseignements sur les exigences de la Charte et qui sollicite de l'aide en vue de la rédaction d'une demande d'enquête.

Les demandes de renseignements adressées à la Commission proviennent de deux sources : les représentants d'entreprises qui désirent connaître les exigences de la Charte afin de s'y conformer et les citoyens qui ont le sentiment d'avoir été lésés dans leurs droits linguistiques, en général à titre de consommateurs ou de travailleurs.

Lorsqu'un citoyen rapporte une situation qui semble effectivement constituer une dérogation à la Charte de la langue française, le Service offre alors de lui faire parvenir une formule de demande d'enquête afin de faciliter la rédaction de sa plainte.

Au cours de l'exercice, le Service des communications a répondu à 4 356 demandes de renseignements sur la Charte : 3 574 demandes lui ont été formulées par téléphone, 481 par écrit. 301 personnes se sont présentées à la Commission. De plus, le Service des communications a répondu à 123 appels téléphoniques de journalistes qui désiraient obtenir de l'information.

Édition

Au cours de l'exercice, en plus de la production de son rapport d'activité 1986-1987, la Commission a remis à jour son dépliant d'information.

Les services administratifs

Les services administratifs de la Commission sont responsables de la gestion des ressources financières, humaines et matérielles.

Comme l'indique le tableau suivant, la Commission de protection de la langue française disposait au 31 mars 1988 d'un effectif autorisé de trente-quatre postes réguliers.

Au cours de l'exercice, six nouveaux employés sont entrés en fonction : deux professionnels et quatre fonctionnaires parmis lesquels trois agentes de secrétariat et une technicienne en administration. Il y a eu quatre départs.

De plus, la banque de personnes-année occasionnelles a permis l'engagement de quatre personnes de niveau fonctionnaire et d'une personne de niveau professionnel.

Tableau VI

Effectif au 31 mars 1988

	Postes autorisés	Postes occupés	Postes vacants
Hors cadre	1	1	—
Cadres	2	2	—
Professionnels	13	13	—
Agents de maîtrise	1	1	—
Techniciens	2	2	—
Employés de bureau	15	14	1
Employés occasionnels (personnes-année)	3	2	1

Tableau VII

État des dépenses pour 1987-1988

Catégorie	Description	Budget original	Montants dépensés	Total
	FONCTIONNEMENT			
01	Traitements (employés réguliers)	1 213 300,00	1 170 762,89	
02	Autres rémunérations (employés occasionnels)	36 600,00	55 833,50	
03	Services de transport et de communications	53 000,00	47 834,27	
04	Services professionnels administratifs et autres	24 800,00	19,933,57	
05	Entretien et réparations	5 000,00	6 619,50	
06	Loyers	200 700,00	196 554,32	
07	Fournitures et approvisionnements	15 000,00	16 134,50	
08	Matériel et équipement	500,00	5 418,13	
		1 548 900,00	1 519 090,68	**1 519 090,68**
08	CAPITAL Matériel et équipement	10 100,00	10 450,26	**10,450,26**
		1 559 000,00		**1,529,540,94**
	Montants inutilisés : 29 459,06 $			

Conclusion

Tout au long de cet exercice, la Commission de protection de la langue française s'est montrée plus exigeante dans ses efforts de promotion et d'éducation, en insistant beaucoup sur la qualité de ses contacts avec les présumés contrevenants à la Charte de la langue française. Conformément à son mandat, la Commission est demeurée plus active et vigilante que jamais dans l'application de la loi, malgré le surcroît de travail qui lui fut imposé par la réception d'un plus grand nombre de demandes d'enquête, tâche dont elle a d'ailleurs le sentiment de s'être acquittée avec justice et célérité.

Composition typographique: Mono-Lino inc.

Achevé d'imprimer en septembre 1988
sur les presses de l'imprimerie
Héon & Nadeau ltée